

Рождением сегмента добровольного медицинского страхования в «Ингосстрахе» можно считать 1993 год, когда в компании сформировался отдел личного страхования. Штат отдела на тот момент составлял четыре человека. На них возлагалась задача по развитию личных видов страхования, в том числе и нового для того времени сегмента – добровольного медицинского страхования.

В 1994 году отдел переквалифицировали в Управление медицинского страхования, которое состояло из следующих сегментов: медицинское страхование, страхование жизни, страхование туристов, а также контроль и развитие страховых операций.

В 2006 году Управление медицинского страхования нарастило свои обороты до Департамента медицинского страхования. Сборы в 2006 году составили 73 млн долларов США, а именно: 8% от всего портфеля «Ингосстраха».

Сегодня штат Департамента насчитывает 528 сотрудников, а программы ДМС реализуются в тридцати семи филиалах компании.

Рынок добровольного медицинского страхования развивается и делает это довольно стабильно. Так, в 2022 году он вырос на 7,3%, а выплаты по договорам ДМС увеличились на 9,7%.

«Необходимость в добровольном медицинском страховании возникла вместе с появлением платных медицинских услуг. Поскольку в СССР вся медицина была бесплатной, то и подобное страхование там было ни к чему. За почти 30 лет существования добровольное медицинское страхование претерпело значительные изменения, большая часть которых связана с развитием культуры страхования и возникшей конкуренцией среди страховщиков. «Ингосстрах» не стоит на месте в части предоставляемого сервиса и услуг своим клиентам. Компания активно использует возможности искусственного интеллекта, технологии которого автоматизируют

коммуникацию с клиентом», – отмечает Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС – исполнительный директор «Ингосстраха».

«Ингосстрах» активно внедряет искусственный интеллект в процессы организации медицинской помощи клиентам. В компании используются чат-боты для сбора данных и маршрутизации клиентов, что позволяет направить застрахованное лицо сразу к необходимому врачу-специалисту или сотруднику страховой компании для скорейшего ответа на запрос. Искусственный интеллект удобно встроен в цифровые каналы «Ингосстраха» – сайт, мобильное приложение IngoMobile, социальные сети. Компания одна из первых на рынке медицинского страхования реализовала автоматизированный выпуск гарантийных писем по ряду услуг (на данный момент одобрение страховой компании без взаимодействия с врачом можно получить для первичного приема врача). В настоящий момент доля таких обращений составляет 33% и продолжает расти благодаря обучению искусственного интеллекта», – комментирует Анастасия Скурихина, исполняющий обязанности директора департамента ДМС «Ингосстраха».

## ***Википедия страхования***